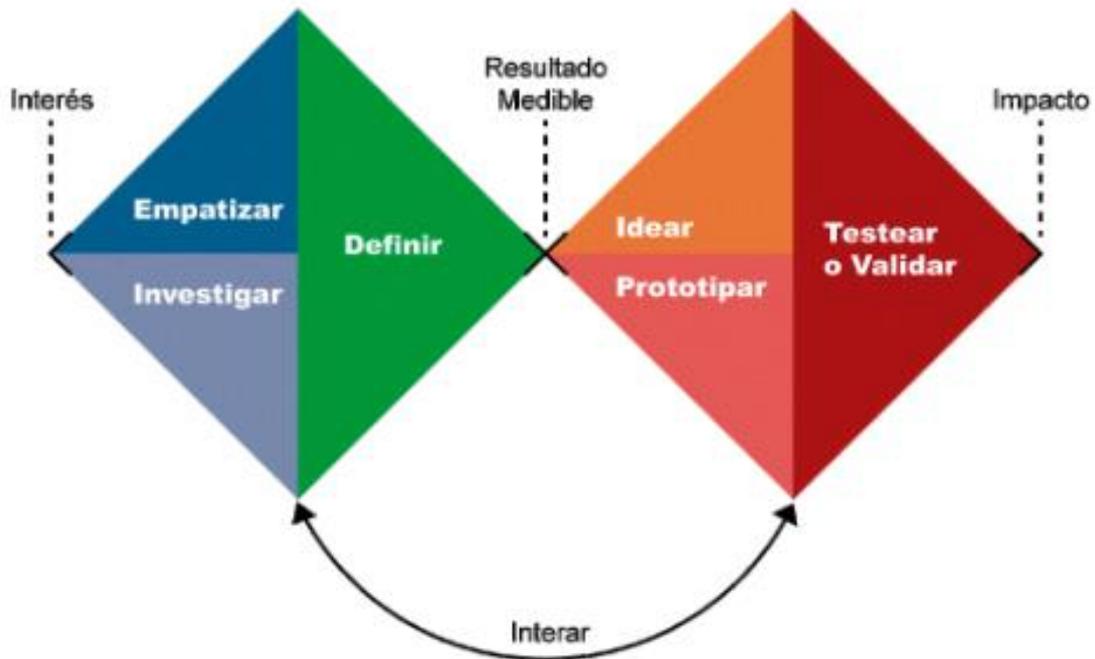


Examen I Parcial 2018 II

Docente: Jacqueline Mejia

Materia: Análisis y Resolución de Problemas



1. Portada

- Nombre del grupo
- Problemática

2. Índice

Debe incluir índices para el contenido, gráficos y tablas (Según sea el caso).

3. Grupo e Integrantes

Repositorio de información de contacto donde debe constar nombres, teléfono, email, cargo asignado en el grupo (líder, secretario, control de calidad, motivador, observador, integrante).

Nombre	Carrera	Mail	Celular	Cargo

4. Introducción

Realizar una descripción de la problemática a explorar y describir el propósito del proyecto. En esta sección se debe exponer una síntesis del contexto y que se va a hacer para resolver el problema extendido, es decir, se debe explicar el contexto. Describir cual es el problema que vas a tratar. Qué se va a hacer para atacar el problema.

5. Investigación

a. Investigación secundaria

Recopilar información de estudios y estadísticas relacionadas a la problemática. Deben ser consideradas las soluciones existentes bajo diferentes contextos (otro país, cultura, usuarios, etc.) e información accesible en internet.

b. Investigación Primaria

A continuación elegir al menos tres actores que estén involucrados en la problemática y que contribuyan a la definición del problema.

Elaborar las entrevistas a los actores seleccionados previamente y detallar lo aprendido a partir de las mismas. Se debe evidenciar las preguntas (desde la más generales hasta las más profundas), fotos y demostrar los roles de cada participante durante su levantamiento en la sección anexos.

Reportar observaciones durante las entrevistas. Identificar el lenguaje no verbal y describir las contradicciones encontradas frente de lo que se dice y lo que se ve a lo largo de la misma.

c. Mapa de Actores

Elaborar el mapa de actores (en base a la información secundaria recopilada) con el fin de identificar el/los usuario(s), actores directos, actores indirectos, expertos y demás involucrados en la problemática.

6. Empatía

a. Mapa de empatía

Elaborar el mapa de empatía representando de manera gráfica al usuario escogido y afectado por la problemática, con el fin de plantear las preguntas que permitirán descubrir sus motivaciones y frustraciones. Se deben validar las preguntas planteadas previamente y comprobar los supuestos en torno a las motivaciones y frustraciones del usuario correspondiente.

b. Prioridades Forzadas

Representar el esquema de prioridades forzadas con el fin de entender las prioridades del usuario en relación a la problemática. Demostrar los resultados de las prioridades forzadas con al menos 5 entrevistados por cada uno de los actores principales elegidos en la etapa de investigación, y evidenciar lo aprendido luego del ejercicio.

c. Mapa de Actores

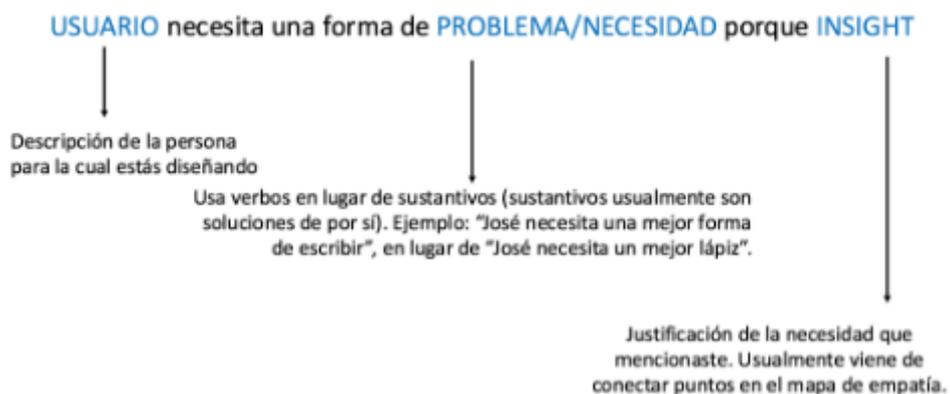
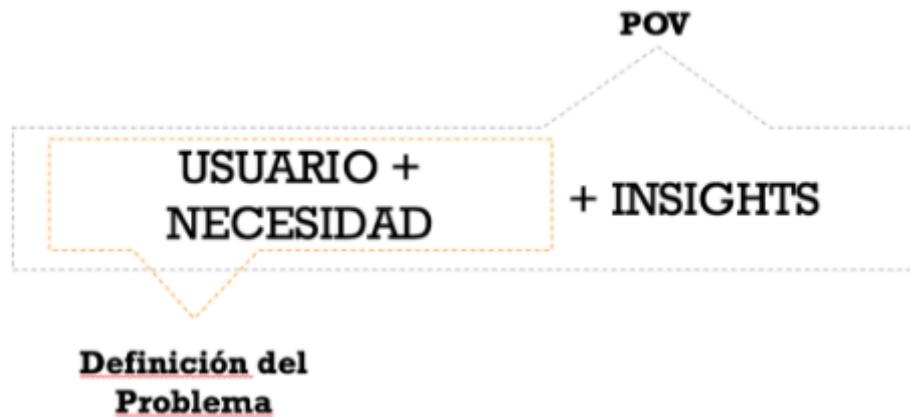
Elaborar el mapa de actores (revisado y actualizado) luego de haber desarrollado tanto el mapa de empatía como el esquema de prioridades forzadas, con el fin de contrastar si el nuevo mapa de actores refleja de forma gráfica las conexiones entre los actores y evidenciar qué actores se encuentran más involucrados y alejados de la misma

d. Viaje de usuario

Elaborar el diagrama del viaje del usuario considerando las actividades y los pasos de una experiencia de, al menos 3 diferentes actores, escogida en relación a la problemática. Esto con el fin de descubrir las emociones que siente el usuario en su experiencia y los puntos de dolor que servirán de ayuda para detectar los problemas más críticos.

7. Definir

Se define el problema incluyendo las necesidades y los insights (necesidades implícitas, entendimientos profundos, percepciones internas) identificados, así como la reformulación del problema al que se llega. Se debe destacar la evolución de la problemática, desde lo elegido en clase hacia la definición más concreta una vez que se haya realizado la investigación primaria y secundaria, así como haber empatizado con los usuarios.



a. Perfil de Usuario

Definir el arquetipo, el modelo de usuario para el cuál se va a resolver el problema. Usar los modelos/ejemplos entregados como base.

b. POV(Point of view)

Definir el POV definitivo para su proyecto. Deberían colocar variaciones del POV (diferentes usuarios e insights) para revisar y dar feedback. Con esto se puede evaluar diferentes alternativas.

c. Principios Reactores

Indicar cuáles son los "principios rectores" que van a guiar la solución. Basado en sus observaciones y aprendizaje, genere requerimientos o atributos para que la solución sea efectiva en relación con los puntos de dolor. Deberá definir los principios rectores, y debe exponer una explicación de cada uno de ellos.

d. Unidad de medida

Finalmente, explicar y definir las "Unidades de Medida" con los que va a evaluar la solución propuesta, es otras palabras cuantificar el cambio/impacto que la solución produciría en caso de funcionar. En una tabla, indicar lo siguiente: el nombre de la medida/indicador, definición, la forma de calcularla, el valor (es) de éxito para su propuesta.

8. Discusión y conclusión

Detallar el análisis y evolución de la problemática, describiendo cómo evoluciona la formulación del problema de acuerdo a la etapa de Descubrimiento y Empatía.

Describir cómo se logra el propósito del proyecto.

Describir cómo podrían solucionar el problema. Colocar 3 ideas o posibles soluciones a la problemática planteada y definida. Se pueden realizar bosquejos o prototipos de baja resolución como el trabajado en clase.

9. Bibliografía

Anotar las referencias bibliográficas siguiendo las normas APA.

10. Anexos

- Entrevista
- Encuesta
- Fotografías
- Otros insumos

Otras características

- Al referenciar o parafrasear párrafos sus autores deben estar incluidos en la bibliografía
- Use rigurosidad de los planteamientos, sustente la información que presentará
- Tamaño carta (8-1/2" x 11"), impreso por una sola cara, con márgenes de 2,5cm. para la superior e inferior, y de 3cm. para la izquierda y derecha
- Utilice letras a Times New Roman o Courier New de 12 puntos, siempre en tinta negra

Recomendaciones

- Realizar todas las correcciones y mejoras que se haya indicado. Sera considerado para la nota final.
- Todos los integrantes deben participar en la presentación
- No mucho texto en las diapositivas
- PRACTIQUEN los tiempos (se bajan puntos por pasarse).
- Recuerden colocar análisis y conclusiones más que puro texto o imágenes, llenas de información que se pueda leer.

Entregables:

- Documento impreso
- Terminar de completar el One Note
- Diapositivas de la presentación, exposición de un máximo de 10 minutos por grupo
- Cargar el documento y presentación en el Sidweb previamente.